

## EDITORIAL

### LOS USUARIOS COMO «MODELOS ABIERTOS PARA ARMAR»: UNA MIRADA DESDE LAS REPRESENTACIONES DE LAS PRÁCTICAS DE LECTURA

[USERS AS «OPEN MODEL KITS»: A VIEW FROM THE REPRESENTATIONS OF THE READING PRACTICES]

En un sentido amplio, nuestra reflexión intenta ser casi paraprofesional. Es decir, ver el ámbito del público y sus necesidades de servicios bibliotecarios desde la óptica del mundo de las representaciones manuscritas, impresas y virtuales. El complejo universo de los *estudios de usuarios*, como una rama fundamental de la Bibliotecología/Ciencia de la Información, ya se torna inevitable e imprescindible para ejercer nuestra labor profesional. Es más, sin estos estudios difícilmente comprenderemos el uso y la evaluación de las bibliotecas modernas, tal como lo han planteado numerosos autores, desde F. W. Lancaster hasta Tom D. Wilson, entre otros muchos.

Dentro de este marco debemos tratar de incursionar en aspectos poco conocidos por las gestiones bibliotecarias que, sin embargo, ganan terreno en la mayoría de las Ciencias Sociales. Nos referimos al ámbito de las representaciones de la cultura impresa y virtual. Un campo en el cual recientemente se ha comenzado a incursionar en las Carreras y Escuelas de Bibliotecología, acaso por su entorno fuertemente novedoso y cualitativo, pero que pautan y pautarán, sin duda, la forma de relacionarse de los dos mundos que dan vida a nuestra realidad bibliotecaria: el universo de los usuarios y el de los bibliotecarios.

Hoy día las bibliotecas se presentan como agencias sociales de “extra-muros”, es decir, como una extensión gregaria de la institución a la cual pertenecen. Los lectores virtuales ganan terreno a los en sala. No obstante, todos ellos se caracterizan por sus modos de “apoderarse” de los textos impresos y electrónicos. Los bibliotecarios debemos abordar, tarde o temprano, las prácticas de apropiación que definen el nuevo perfil escurridizo de las necesidades de información de estos lectores remotos, más bien casi “fantasmales”, debido a su amorfismo creciente.

Frente al advenimiento del público y de los servicios virtuales el universo de nuestra profesión se transformará radicalmente y se definirá desde ángulos insospechados. En esta oportunidad deberíamos detenernos en un aspecto

que tendrá una larga y próspera vida: la inequívoca necesidad que tenemos los profesionales de la información de conocer, aunque sea muy someramente, la diversidad de usos de la escritura y de la lectura (tanto impresa como informática) con la que nuestros lectores capturan sus textos, esto es, los materiales pletóricos de textualidad que se encuentran depositados en las bibliotecas. Pues en un concepto amplio, también caracterizado por pautas no menos reales, los usuarios son como cazadores que realizan expediciones de supervivencia para obtener lo que ellos más anhelan: el alimento informativo.

Ante este dilema entonces, ¿qué entendemos por comprender las prácticas de lectura aplicadas al campo bibliotecológico? El mundo electrónico, como todos sabemos, nos separa del contacto “humano y en vivo” con los individuos. Entretanto debemos hacer el esfuerzo por entender cómo los usuarios se apropian de los fondos de las bibliotecas, ahora destinados (en un plazo indeterminado, pero cercano) a ser remotos y virtuales.

Es indispensable, en primer término, comprender que todos los modos de la comunicación humana conviven, dinámicamente, con los recursos electrónicos. El universo manuscrito e impreso, en aparente retirada, aporta sus formas de escritura y de lectura (procedimientos de marcado y subrayado, lectura privada y en voz alta) al espacio informático. Así, nos encontramos con diversas maneras de usar los impresos, medios ortodoxos y heterodoxos signados por las formas de leer, multiplicidad de posiciones ergonómicas ante la lectura, necesidades creativas e inusitadas de tildar los catálogos, métodos -hasta la fecha impensados- de seleccionar los libros, técnicas variadísimas de señalar y “cortar” los textos. El público virtual “arrastrará” estas prácticas a los servicios de nuestras bibliotecas, fundamentalmente a los catálogos en línea y al envío electrónico de los registros. En cierto sentido lato, hay que *rediseñar los contenidos impresos* de las bibliotecas para que puedan ser manipulados lo más libremente posible por los usuarios. Esto no implica, desde ya, una falta de normalización estricta en los procesos técnicos de clasificación y catalogación que serán determinantes. Debemos controlar y normalizar, tal como siempre lo hemos hecho, para que los lectores ganen una mayor libertad de manipulación de los acervos de nuestras bibliotecas.

Este tópico ha sido descuidado por los bibliotecarios. Es indispensable aprender (y en este punto se abre una instancia de gran experimentación) a “seguir”, armónicamente, las costumbres de uso y de prácticas que tienen nuestros usuarios; herederos, en esta época, de tres culturas: la manuscrita, la impresa, y la virtual.

Dentro de esta sutil y compleja diversidad de prácticas, también nos enfrentaremos ante fenómenos de difícil solución. Muchos lectores que visitarán virtualmente nuestras bibliotecas no tendrán una gran capacidad en cuanto a los usos de la escritura y la lectura. Así pues, lo que hoy denominamos “formación de usuarios” será un campo que demandará una gran participación de los

bibliotecarios. El desafío que se nos presenta (diríamos ahora devenidos en docentes) consiste en el desarrollo de nuestras capacidades para que los usuarios “manejen y manipulen” correctamente la ingente riqueza y versatilidad de las fuentes electrónicas.

Es por ello, además, que se vuelve un hecho fundamental el conocimiento de las representaciones impresas y virtuales de los usuarios. Cuanto más las comprendamos mayores serán las posibilidades que ellos tendrán de utilizar a pleno un mundo informático pautado por la complejidad y la anarquía de sus recursos. Acaso nuestra misión en los años futuros será obrar como “un puente vivo y dinámico” entre las prácticas de lectura y los recursos virtuales. Pero, no obstante, aún no lo sabemos, pues el “choque” electrónico tiene tal fuerza que es imposible determinar hasta qué punto afectará a todas las instancias con las cuales nos “aherrojamos” en la civilización tipográfica.

Existe, por añadidura, otra zona de gran interés estrechamente vinculada con la representación usual de esta “civilización”: la dimensión cualitativa. Hasta ahora los bibliotecarios hemos trabajado desde el punto de vista cuantitativo, una prueba de ello es el enorme desarrollo de la Bibliometría. Gracias a esta disciplina, además del aporte de la estadística, se han estudiado con acierto muchas conductas de los usuarios ante sus demandas de información. Pero los trabajos cuantitativos son parciales, ya que tratan de hacer un proyecto de Ciencia en un lugar típicamente humano (e imprevisible) como lo son las Ciencias Sociales. La “investigación cualitativa”, apoyada en la cuantitativa, gana terreno hoy día ampliamente. Debemos desarrollar, pues, capacidades y habilidades “cualitativas” para tratar de comprender a nuestros lectores desde una mirada reflexiva e interpretativa, sin preconceptos elaborados por un cúmulo de datos. Nuevamente, el amplio campo de los modos con que los usuarios se relacionan con los recursos informativos se torna aún más vital e inapelable desde el ángulo cualitativo.

Estas profundas modificaciones que comienzan a asediarnos, nos llenan de perplejidad y de temores dubitativos. Sin embargo, las bibliotecas (o cualesquiera sea su nombre en un futuro ya no lejano) siempre han existido desde que el hombre fue capaz de dejar su registro o su impronta escrita sobre cualquier tipo de soporte. Una de las características fundamentales de esas instituciones es su enorme adaptabilidad al medio social y tecnológico en el cual viven y se desarrollan.

Estamos en los umbrales de una encrucijada sin precedentes donde el cambio, probablemente, provenga de la confluencia dialéctica e interactiva de las nuevas prácticas del universo virtual con aquellas que pautaron y dominaron al mundo impreso.

Una transformación, en definitiva, que tal vez pueda identificarse con la perspectiva histórica del pensamiento siguiente: *del manuscrito manualmente elaborado, a la obra tipográfica y mecánicamente impresa; del lector en sala,*

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 9 (2003) 5-8

*al lector “extramuros”; del usuario electrónico, al estudio de las prácticas de apropiación de los múltiples (e infinitos) registros humanos; y de los usuarios como lectores con identidad definida, a los usuarios como modelos abiertos para armar.*

Alejandro E. Parada  
Secretario de Redacción  
*Información, Cultura y Sociedad*